

Az ista Magyarország Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



Mi a jelen Szabályzat célja?

Az ista cégcsoport nemzetközi energiahatékonysági szolgáltatóként évszázados múltra tekint vissza a fűtési költségmegosztók értékesítése és a fogyasztásarányos költségelszámolások terén. Célunk, hogy az Ügyfeleinket a lehető legmagasabb színvonalon szolgáljuk ki.

Legjobb igyekezetünk ellenére is előfordulhat azonban, hogy a szolgáltatásunk panaszra, észrevételre adhat okot.

Amennyiben ilyet tapasztal, kérjük Önt, ebben az esetben aggályait, panaszát elsősorban felénk jelezze, hogy segíthessünk annak kivizsgálásában és megoldásában.

A panaszügyintézés módjáról a jelen Szabályzatunkban olvashat bővebben.

Az ista Magyarország Kft.

Az **ista Magyarország Kft.** (székhely: 1107 Budapest, Mázsa tér 2-6.; cégjegyzékszám: 01 09 466896; nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; adószám: 12120978-2-42) **nem rendelkezik fogyasztói szerződésekkel**, de a hozzá beérkezett és a tevékenységével összefüggésben felmerült panaszok kivizsgálását és kezelését a **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fogy.tv.)**, a **kereskedelemtörvényről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (Kertv.)** rendelkezései és a jelen **Panaszkezelési Szabályzat** figyelembevételével végzi.

Kire vonatkozik ez a Szabályzat?

A jelen Szabályzat Társaságunk szolgáltatásait igénybe vevő személyekre, mint ügyfeleinkre vonatkozik.

Értelmező rendelkezések

Ügyfél: jellemzően jogi személyiséggel rendelkező társasházak, lakásszövetkezetek, ingatlankezelő vállalkozások, illetve azok törvényes képviselői, valamint az érintett albetétek (lakások, üzlethelyiségek) tulajdonosaira vagy használói.

Panasz: minden olyan egy vagy több ügyfélről származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely az ista Magyarország Kft., annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti vagy tartós polgárjogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő személy egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása, illetve a szerződési feltételek megsértése ellen irányul.

Nem minősül panasz: különösen, de nem kizárólag az általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése, névtelen bejelentés, hibabejelentés.

Hol elérhető számomra ez a Szabályzat?

A jelen Panaszkezelési Szabályzatot mindenki számára hozzáférhető módon honlapunkon, a <https://www.ista.com/hu/> weboldalon tesszük közzé.

Hogyan élhetek panasszal?

Ön az alábbiakban részletezett módon nyújthat be panaszt a hozzánk.

Szóbeli panasz

Telefonon: a +36/1-882-7385 telefonszámon.
Hívásfogadási idő : hétfő-csütörtök: 08-16h
péntek: 08–13:30h

Személyes ügyfélfogadás

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Társaság 1107 Budapest, Mázsa tér 2-6., Porta Irodaházban található székhelyén a fogyasztói panaszok intézésére személyes ügyfélszolgálat is rendelkezésre áll, ahol panaszát helyben rögzítjük és kezeljük. Személyes ügyfélfogadás előzetes bejelentkezés alapján történik.

Ügyfélfogadási idő: hétfő-csütörtök: 9:00 - 14:00

Írásbeli panasz

Írásbeli panasztétel az alábbi módon lehetséges:

- a) postai úton a Társaság levelezési címére: 1107 Budapest, Mázsa tér 2-6. Porta Irodaház;
- b) faxon a +36/1-889-0561 számra;
- c) elektronikus levélben az ista@ista.hu e-mailre küldve.

Ügyfeleink jogosultak meghatalmazott útján is eljárni a panaszügyintézés során azzal, hogy a erre vonatkozó meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (azaz két tanú aláírásával kell ellátni).

Hogyan vizsgáljuk ki panaszát?

Panaszát az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, a rendelkezésünkre álló valamennyi információ alapján vizsgáljuk ki.

Panasz kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben megadja az alábbi személyes adatait: név, cím, elérhetőség és a vonatkozó szerződés adatait (állományszám). Személyes adatait a fogyasztói panasz hatékony kivizsgálása céljából kezeljük, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogalapon (jogi kötelezettség teljesítése). Amennyiben többet szeretne tudni a személyes adatai kezeléséről kérjük, olvassa el Adatvédelmi Tájékoztatónkat: <https://www.ista.com/hu/vallalatunk/tarsasagunkrol/>.

A hatékony panaszkezelés érdekében szükséges, hogy ügyfeleink pontosan és konkrétan fogalmazzák meg észrevételeiket, az észlelt hiányosságot. Amennyiben rendelkezésre állnak a panaszt alátámasztó dokumentumok, ezeket is rendelkezésre kell bocsátani a panaszkezelési folyamat felgyorsítása érdekében.

A panaszkezelés során díjat nem számítunk fel.

A szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli - ideértve a telefonon közölt panaszt is - az ista Magyarország Kft. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben az érintett fél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz helyben és azonnal nem orvosolható, a ista Magyarország Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a Fogy.tv. 17/A.§ (5) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet készít (**1. sz. melléklet**), a panaszt dokumentálja, majd személyesen közölt szóbeli panasz esetén az érintett fél részére helyben átadja.

Telefonon közölt szóbeli panaszát egyedi azonosító számmal látjuk el, a jegyzőkönyvet legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg 30 (harminc) naptári napon belül megküldjük a megadott levelezési címre vagy e-mail címre.

Az írásbeli panasz kivizsgálása

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontunkat a panasz beérkezését követő 30 (harminc) naptári napon belül érdemben megválaszoljuk.

Amennyiben az ista Magyarország Kft. a panaszt nem találja jogosnak, az elutasító álláspontját megindokolja, és megküldi az érintett ügyfél részére.

Milyen nyilvántartást vezet és meddig tárolja a ista Magyarország Kft. a panaszomat?

Az ista Magyarország Kft. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről (*belső*) *nyilvántartást* vezet, amely nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának, megtételének időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszelevél postára adásának, az e-mail elküldésének dátumát.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy a panasz másolatát és a válasz másolati példányát (a Fogy.tv. 17/A.§ (7) bekezdése alapján) *5 (öt) évig megőrizzük* és azt az ellenőrző hatóságoknak (pl. fogyasztóvédelem) kérésre bemutatjuk.

Mit tehetek, ha az ista Magyarország Kft. nem találta a a panaszomat jogosnak és azt elutasítja?

Amennyiben az ista Magyarország Kft. az Ön panaszát elutasítja vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telik el, Ön (ha Fogyasztónak minősül) az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat *jogorvoslatért*.

Fővárosi/megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei

A területileg illetékes fővárosi/megyei kormányhivatalok felsorolása elérhető a <http://www.nfh.hu/teruleti> honlapon. Az eljáró hatóság mindenesetben az Ön lakóhelye szerint illetékes kormányhivatal.

A fogyasztóvédelmi felügyelőség által első fokon intézett ügyekben másodfokon a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el.

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20.
Telefon: +36 1 459 4800
Fax: +36 1 210 4677.

Békéltető Testület

A területileg illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testületek felsorolása elérhető a <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes> honlapon.

Gazdasági és Versenyhivatal

A Gazdasági és Versenyhivatal (GVH) a közérdek védelmében a gazdasági versenyt és a fogyasztók optimális védelmét szolgálja. A GVH Ügyfélszolgálati Irodájának elérhetőségei az alábbi linken megtalálhatók:

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/az_ugyfelszolgalati_iroda_elerhetosegei

Ügyfeleink a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén, keresettel fordulhatnak az illetékes **bírósághoz**.

Hatályos 2018. szeptember 1. napjától

1. sz. melléklet

J E G Y Z Ő K Ö N Y V

a fogyasztó szóbeli panaszáról

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

A panasz egyedi azonosítószáma ¹	
Fogyasztó neve	
Fogyasztó lakcíme	
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja	
A fogyasztó panaszának részletes leírása,	
A fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke	
A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges)	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A fogyasztó aláírása

¹ A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.